

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH TẠI TRUNG TÂM CHẤN THƯƠNG CHỈNH HÌNH - PHẪU THUẬT TẠO HÌNH, BỆNH VIỆN TRUNG ƯƠNG HUẾ

Trần Thị Kim Chi¹, Trần Thị Ngọc Thu¹, Nguyễn Thị Diễm¹, Nguyễn Thị Lan¹,
Nguyễn Huyền Đoan Trúc¹, Mai Hồng Ngâu¹, Trương Thị Như Ý¹

TÓM TẮT

Trong những năm gần đây do nhu cầu ngày càng tăng của xã hội, Bệnh viện Trung ương Huế luôn chú ý đến sự hài lòng của người bệnh để chấn chỉnh không ngừng, với Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh (NB) nội trú tại Trung tâm chấn thương chỉnh hình phẫu thuật tạo hình Bệnh viện Trung ương Huế để tìm hiểu những yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh. Qua đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng Chăm sóc bệnh nhân.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Gồm 500 bệnh nhân nằm điều trị nội trú tại Trung tâm CTCH – PTTH từ đầu tháng 4 năm 2011 đến hết tháng 9 năm 2011, theo phương pháp mô tả cắt ngang.

Kết quả nghiên cứu: khảo sát 500 người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Chấn thương chỉnh hình – Phẫu thuật tạo hình, Bệnh viện Trung ương Huế cho thấy: hài lòng của người bệnh với thủ tục nhập viện: 92.4%, hài lòng của người bệnh với Bác sĩ: 92.8%, hài lòng của người bệnh với Điều dưỡng: 93.4%, hài lòng của người bệnh với Hộ lý, Y công, Bảo vệ: 88.2%, hài lòng của người bệnh với bệnh viện chung: 93.1%.

Kết luận: Cần tiếp tục cải tiến mọi mặt để sự hài lòng của bệnh nhân với bệnh viện ngày càng được nâng cao hơn nữa.

ABSTRACT

SURVEY THE SATISFACTION OF THE PATIENTS AT THE CENTER ORTHOPEDIC- PLASTIC SURGERY HUE CENTRAL HOSPITAL

Tran Thi Kim Chi¹, Tran Thi Ngoc Thu¹, Nguyen Thi Dien¹,
Nguyen Thi Lan¹, Nguyen Huyen Doan Truc¹, Mai Hong Ngau¹, Truong Thi Nhu Y¹

We examined the satisfaction of the first 500 patients from April 2011 to the end of September 2011 at the Center orthopedic-plastic surgery Hue Central Hospital and obtained the results follows: The rate of patient satisfaction with hospital procedures: 92.4%, The rate of patient satisfaction with doctors: 92.8%, The rate of patient satisfaction with nursing: 93.4%, The rate of patient satisfaction with aid, Sanitation worker, Security guards : 88.2%, The rate of patient satisfaction with general hospital: 93.1%

1. TT CTCH – Phẫu thuật tạo hình, BVTW Huế

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Bệnh viện Trung ương Huế là bệnh viện hạng đặc biệt duy nhất ở khu vực miền Trung Việt Nam. Việc không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn cũng như tăng cường chất lượng dịch vụ y tế nhằm thu hút bệnh nhân là một trong những tiêu chí hàng đầu của ban lãnh đạo bệnh viện. Kết quả của sự cải thiện này được thể hiện rất rõ vào sự hài lòng của người bệnh. Nhiều nghiên cứu gần đây cho thấy đa số các bệnh viện tuyến trên đều bị quá tải, hơn thế nữa ở đâu đó vẫn còn tình trạng đơn thư khiếu nại về tinh thần và thái độ phục vụ của nhân viên y tế. Phải chăng đây chính là một trong những yếu tố làm giảm đi sự hài lòng của bệnh nhân khi đến viện hay còn nguyên nhân nào khác nữa không? Cũng chính vì lẽ đó mà chúng tôi tiến hành Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Trung tâm Chấn thương Chỉnh hình - Phẫu thuật tạo hình, Bệnh viện Trung ương Huế với mục tiêu:

1. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Trung Tâm Chấn Thương Chỉnh Hình - Phẫu Thuật Tạo Hình.

2. Tìm hiểu các yếu tố làm ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh để có giải pháp khắc phục

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu: Gồm 500 bệnh nhân nằm điều trị nội trú tại Trung Tâm CTCH – PTTH từ đầu tháng 4 năm 2011 đến hết tháng 9 năm 2011.

2.2. Phương pháp nghiên cứu: Mô tả cắt ngang.

2.2.1. Công cụ nghiên cứu: Bộ phiếu khảo sát được xây dựng sẵn những câu hỏi chia thành các nội dung sau:

- Thông tin chung về người bệnh.
- Sự hài lòng của người bệnh đối với thủ tục nhập viện.

- Sự hài lòng của người bệnh đối với bác sĩ.
- Sự hài lòng của người bệnh đối với điều dưỡng.
- Sự hài lòng của người bệnh đối với công tác hộ lý, công tác vệ sinh; tình hình an ninh trật tự ở bệnh viện.
- Sự hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện nói chung.

2.2.2. Phương pháp thu thập số liệu: Nhóm chúng tôi tiến hành phát bộ phiếu khảo sát cho người bệnh và hướng dẫn để họ tự điền vào bộ phiếu đó hoặc người khảo sát tự điền vào bộ phiếu khảo sát đó theo ý kiến của người bệnh.

2.2.3. Xử lý số liệu: Theo phương pháp thống kê y học.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN

3.1. Thông tin cá nhân

- Gồm 500 bệnh nhân tham gia trả lời phỏng vấn trong đó có 348 nam (chiếm 69,6%) và 152 nữ (chiếm 30,4%). Độ tuổi tham gia phỏng vấn từ 15 đến 74.

- Thành thị 212 bệnh nhân (chiếm 42,4%), Nông thôn 255 bệnh nhân (chiếm 51,0%), Miền núi 33 bệnh nhân (chiếm 6,6%).

- Nghề nghiệp chủ yếu là làm nông 214 bệnh nhân (chiếm 42,8%). Cán bộ hưu trí 12 bệnh nhân (chiếm 2,45%). Cán bộ viên chức nhà nước 36 (chiếm 7,2%). Học sinh - sinh viên 92 bệnh nhân (chiếm 18,4%). Các nghề khác 146 bệnh nhân (chiếm 29,2%).

- Bệnh nhân có bảo hiểm y tế là 364 trường hợp (chiếm 72,8%). Và 136 trường hợp không có bảo hiểm y tế (chiếm 27,2%). (Đối với những người bệnh có BHYT nhưng vượt tuyến thì chỉ được hưởng 30% theo chế độ).

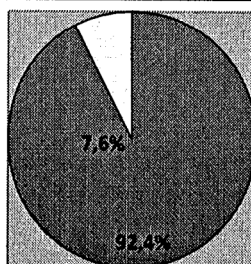
3.2. Sự hài lòng của bệnh nhân khi làm thủ tục nhập viện

Bảng 1: Ý kiến người bệnh đối với thủ tục nhập viện

Thủ tục nhập viện	Có		Không	
	n	%	n	%
Gặp khó khăn phiền hà khi làm thủ tục tại khoa khám bệnh	112	22,4	388	77,6
Được nhân viên y tế hướng dẫn hoặc đưa trực tiếp vào khoa điều trị	427	85,4	73	14,6

Bệnh viện Trung ương Huế

Được điều dưỡng phổ biến nội quy và cách sử dụng các phương tiện sinh hoạt cần thiết	486	97,2	14	2,8
Được xếp giường nằm ngay	492	98,4	08	1,6
Được nhân viên y tế theo dõi mạch, nhiệt, huyết áp, hơi thở ngay sau khi nhập viện,	467	93,4	33	6,6
Được hộ lý cấp phát áo quần, chăn màn, chiếu sạch ngay sau khi nhập viện.	408	81,6	92	18,4



☒ Hài lòng
☐ Chưa hài lòng

Biểu đồ 1. Mức độ hài lòng của NB đối với thủ tục nhập viện nói chung

3.3. Sự hài lòng của người bệnh đối với bác sĩ

Bảng 2: Sự quan tâm của bác sĩ đối với người bệnh

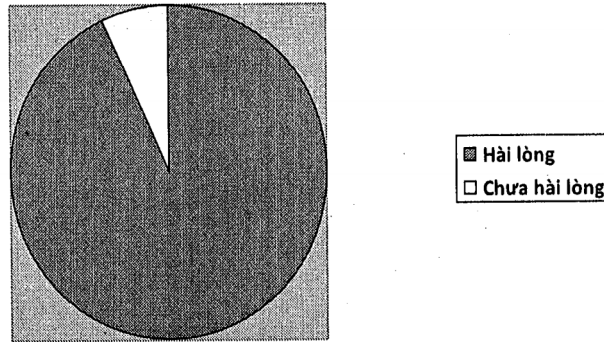
Sự quan tâm của bác sĩ	Có		Không	
	n	%	n	%
Người bệnh biết tên bác sĩ điều trị	411	82,2	89	17,8
Được bác sĩ thăm khám hàng ngày	456	91,2	44	8,8
Được bác sĩ giải thích rõ về tình trạng bệnh tật	409	81,8	91	18,2

Bảng 3: Thái độ của bác sĩ khi giao tiếp với người bệnh

Thái độ của bác sĩ	Số lượng (n=500)	%
Luôn vui vẻ, hoà nhã, thân thiện	316	63,2
Bình thường	179	35,8
Thờ ơ, lạnh lùng	04	0,8
Cáu gắt	01	0,2

Bảng 4: Hướng dẫn của bác sĩ đối với người bệnh

Nội dung hướng dẫn	Không hướng dẫn (n = 500)		Đầy đủ (n = 500)		Chưa đầy đủ (n = 500)	
	Số lượng	%	Số lượng	%	Số lượng	%
Tác dụng và cách dùng thuốc	34	6,8%	400	80%	66	13,2%
Chế độ ăn uống, tập PHCN, nghỉ ngơi trong quá trình điều trị	51	10,2%	382	76,4%	67	13,4%



Biểu đồ 2. Mức độ hài lòng của người bệnh đối với bác sĩ

Nhìn chung đa phần người bệnh đều hài lòng với bác sĩ. Còn tỉ lệ 7,2% là không hài lòng do một số rất ít bác sĩ khi thăm khám và điều trị vẫn chưa hết lòng vì người bệnh.

3.4. Sự hài lòng của người bệnh đối với điều dưỡng

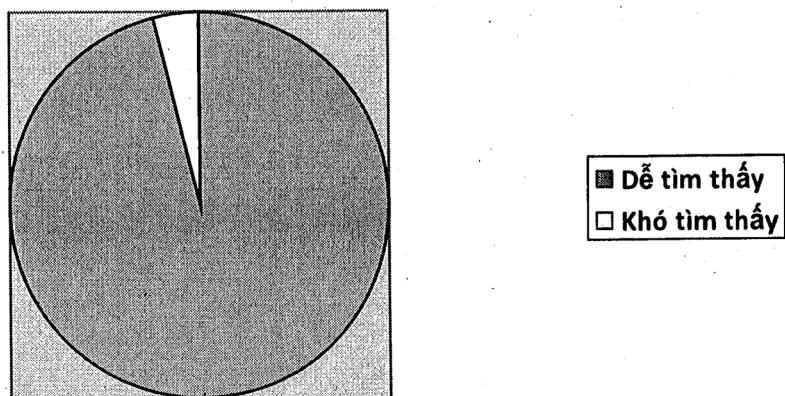
Bảng 5: Thái độ của điều dưỡng khi giao tiếp với người bệnh

Thái độ của điều dưỡng	Số lượng (n = 500)	%
Luôn vui vẻ, mỉm cười	428	85,6
Bình thường	69	13,8
Thờ ơ, lạnh lùng	1	0,2
Cáu gắt	2	0,4

Tuy số lượng bệnh nhân luôn quá tải nhưng điều dưỡng vẫn luôn vui vẻ hoà nhã, hết lòng phục vụ người bệnh, luôn xem người bệnh như người thân của mình. Điều này cần phải luôn duy trì và phát huy hơn nữa.

Bảng 6: Công khai của điều dưỡng đối với người bệnh

Công khai của điều dưỡng	Có (n = 500)		Không (n = 500)	
	n	%	n	%
Người bệnh được tên điều dưỡng trực tiếp chăm sóc cho mình	462	92,4	38	7,6
Được điều dưỡng công khai thuốc và VTTH	487	97,4	13	2,6
Được điều dưỡng giải thích trước khi làm thủ thuật	386	77,2	114	22,8



Biểu đồ 3. Khả năng tìm thấy Điều dưỡng khi cần

Bệnh viện Trung ương Huế

Vì mô hình chăm sóc ở TT CTCH-PTTH là mô hình chăm sóc toàn diện nên điều dưỡng luôn có mặt khi bệnh nhân cần. Người bệnh khi cần không tìm thấy điều dưỡng hầu như không có.

Bảng 7: Mức độ hài lòng của người bệnh đối với điều dưỡng

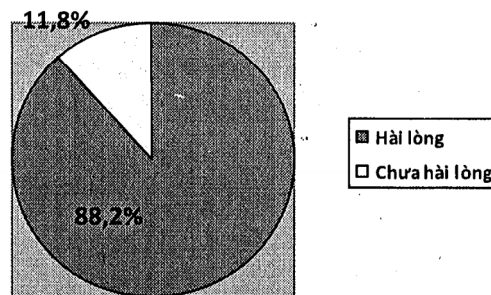
Mức độ hài lòng	Số lượng (n=500)	%
Hài lòng	467	93,4
Chưa hài lòng	33	6,6

Đa phần người bệnh cảm thấy hài lòng với điều dưỡng chiếm 93,4% và 6,6% là chưa hài lòng. Vẫn còn một số điều dưỡng còn cáu gắt, chưa nhiệt tình, chưa hướng dẫn giải thích rõ cho người bệnh trước khi làm thủ thuật và chưa công khai thuốc và vật tư tiêu hao rõ ràng cho người bệnh.

Bảng 8: Nhận xét của người bệnh về công tác hộ lý, vệ sinh và tình hình an ninh trật tự trong bệnh viện

Mức độ hài lòng	Công tác hộ lý	%	Công tác vệ sinh	%	An ninh trật tự	%
Hài lòng	416	83,2	402	80,4	405	81
Chưa hài lòng	84	16,8	98	19,6	95	19

Mức độ hài lòng của người bệnh đối với công tác hộ lý, công tác vệ sinh và tình hình an ninh trật tự tại bệnh viện lần lượt là : 83,2% ; 80,4% ; 81%. Lý do người bệnh chưa hài lòng vẫn được đưa ra là : một số hộ lý vẫn còn có thái độ gắt gỏng hoặc trả lời qua loa khi người bệnh cần, chưa nhiệt tình giúp đỡ người bệnh khi cần mượn xe đẩy, cần thay chiếu hoặc áo quần sạch, công tác vệ sinh buồng bệnh thỉnh thoảng vẫn còn bần độn chỗ. Vẫn còn tình trạng người bệnh và thân nhân bị mất cắp .



Biểu đồ 4. Mức độ hài lòng của người bệnh đối với công tác hộ lý, công tác vệ sinh, tình hình an ninh trật tự nói chung

3.6. Sự hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện

Bảng 9: Nhận xét của người bệnh về khoa dinh dưỡng

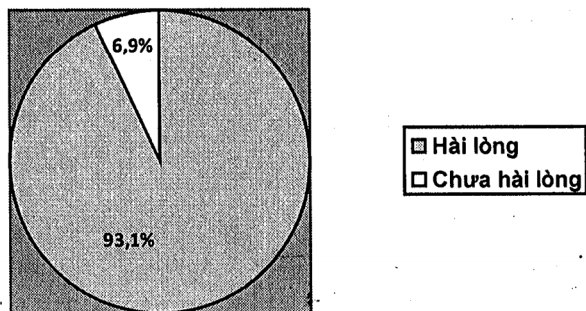
Nơi chế biến thức ăn	Số lượng (n = 500)	%
Đặt thức ăn tại khoa dinh dưỡng của bệnh viện.	125	25
Mua thức ăn ở căn tin hoặc bên ngoài bệnh viện	212	42,4
Thức ăn do người nhà tự nấu mang đi	163	32,6

Phần lớn người bệnh ăn thức ăn mua ở căng tin hoặc mua bên ngoài bệnh viện, một số do người nhà nấu ở nhà mang đến, một số ít đặt khẩu phần ăn tại khoa dinh dưỡng của bệnh viện. Điều này cũng dễ hiểu thôi vì đa phần người bệnh có nhà ở xa nên mua thức ăn tại bệnh viện là tiện lợi hơn mặc dù biết là khẩu phần ăn ở đây không đảm bảo đủ chất dinh dưỡng, chỉ có 25% người bệnh đặc khẩu phần ăn tại khoa dinh dưỡng. Nhiều ý kiến người bệnh và gia đình họ cho rằng: nếu đặc suất ăn tại khoa dinh dưỡng thì trong mỗi khẩu phần ăn đó luôn đủ chất dinh dưỡng, đảm bảo hợp vệ sinh. Tuy nhiên các món ăn còn đơn điệu, hình thức chưa bắt mắt làm cho người bệnh có cảm giác ăn chưa ngon miệng. Điều này theo tôi khoa dinh dưỡng nên khắc phục nhằm thu hút nhiều hơn nữa những đơn đặt khẩu phần ăn của người bệnh và thân nhân của họ.

Bảng 10: Nhận xét của người bệnh về cơ sở hạ tầng và trang thiết bị

Nhận xét của người bệnh (n=500)	Cơ sở hạ tầng		Trang thiết bị	
	n	%	n	%
Tốt	413	82,6	435	87
Bình thường	72	14,4	52	10,4
Chưa tốt	15	3	13	2,6

Nhìn chung cơ sở hạ tầng của bệnh viện rất tốt, một số trung tâm, khoa mới được thành lập. Một số phòng ban và khoa phòng cũ đã được sửa chữa và nâng cấp. Trang thiết bị hiện đại và khá đầy đủ sánh tầm với các bệnh viện lớn trên toàn quốc (bệnh viện có máy CT, MRI, gia tốc tuyến tính...) Tuy nhiên vẫn còn một số ít người bệnh cho rằng bệnh viện cần phải tăng cường thêm giường bệnh, sửa chữa một số thang máy, mở rộng sửa chữa, nâng cấp các khu nhà vệ sinh, quạt điện bị hư hỏng nhằm đáp ứng những nhu cầu thiết thực cho người bệnh khi họ đến bệnh viện.



Biểu đồ 5. Mức độ hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện

IV. KẾT LUẬN

4.1. Sự hài lòng của người bệnh

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng đối với thủ tục nhập viện là 92,4%
- Tỷ lệ người bệnh hài lòng của người bệnh đối với bác sĩ là 92,8%
- Tỷ lệ người bệnh hài lòng của người bệnh đối với điều dưỡng là 93,4%
- Tỷ lệ người bệnh hài lòng của người bệnh đối với hộ lý, nhân viên vệ sinh, nhân viên bảo vệ là 88,2%
- Tỷ lệ người bệnh hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện: 93,1%

4.2. Các yếu tố làm ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh

- Thủ tục hành chính còn rườm rà, làm cho người bệnh khi nhập viện phải mất nhiều thời gian chờ đợi.
- Một số ít bác sĩ, điều dưỡng còn thiếu sự nhiệt tình, chưa thực sự quan tâm đến người bệnh.
- Người bệnh vẫn còn tình trạng nằm đôi.
- Do số lượng bệnh luôn quá tải nên công tác vệ sinh đôi lúc còn bẩn.
- Tình trạng an ninh trật tự tại bệnh viện chưa đảm bảo, vẫn còn tình trạng người bệnh bị mất cắp ngay trong các khoa phòng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phạm Đức Mục (2002), *Phương pháp nghiên cứu điều dưỡng*, Nhà xuất bản Y học.
2. Bệnh viện Bạch Mai, phòng điều dưỡng (2008), "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện Bạch Mai năm 2008".
3. Đại học Y Dược Huế (2011), *Chứng chỉ quản lý điều dưỡng năm 2011*.